الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي
هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بالمسجد الحرام



اقرأني

دليل عضو الهيئة

إدارة المطبوعات والنشر


بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَلۡتَكُن مِّنكُمۡ أُمَّةٞ يَدۡعُونَ إِلَى ٱلۡخَيۡرِ وَيَأۡمُرُونَ بِٱلۡمَعۡرُوفِ
وَيَنۡهَوۡنَ عَنِ ٱلۡمُنكَرِۚ وَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلۡمُفۡلِحُونَ ١٠٤ ﴾

[آل عمران: ١٠٤]

مقدمة

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل له، ومن يضلل فلا هادي له، وأشهد ألا إله إلا الله وأشهد ان محمدًا عبده ورسوله ﷺ.

﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ حَقَّ تُقَاتِهِۦ وَلَا تَمُوتُنَّ إِلَّا وَأَنتُم مُّسۡلِمُونَ﴾ [آل عمران: ١٠٢].

﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ ٱتَّقُواْ رَبَّكُمُ ٱلَّذِي خَلَقَكُم مِّن نَّفۡسٖ وَٰحِدَةٖ وَخَلَقَ مِنۡهَا زَوۡجَهَا وَبَثَّ مِنۡهُمَا رِجَالٗا كَثِيرٗا وَنِسَآءٗۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ٱلَّذِي تَسَآءَلُونَ بِهِۦ وَٱلۡأَرۡحَامَۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَيۡكُمۡ رَقِيبٗا﴾ [النساء: ١].

﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَقُولُواْ قَوۡلٗا سَدِيدٗا﴾ [الأحزاب: ٧٠].

أما بعد:

إن من نعم الله على العبد أن يسخره لفعل الطاعات، ويهيئ له من الأسباب للقيام بالقربات، وقد جاء هذا المعنى في الحديث الذي يرويه أنس رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قال: قال رسول اللَّه ﷺ: «إِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِعَبْدٍ خَيْرًا اسْتَعْمَلَهُ» فَقِيلَ: كَيْفَ يَسْتَعْمِلُهُ يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: «يُوَفِّقُهُ لِعَمَلٍ صَالِحٍ قَبْلَ الْمَوْتِ» رواه الترمذي وأحمد.

وقد فرق الله - سبحانه وتعالى - بين الأعمال الصالحة في عِظَمها، فمنها ما هو أفضل من بعض، كما روى أبو هريرة رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قال: سُئِلَ النَّبِيُّ ﷺ أَيُّ الأَعْمَالِ أَفْضَلُ؟ قَالَ: «إِيمَانٌ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ» قِيلَ: ثُمَّ مَاذَا؟ قَالَ: «جِهَادٌ فِي سَبِيلِ اللَّه» قِيلَ: ثُمَّ مَاذَا؟ قَالَ: «حَجٌّ مَبْرُور» رواه البخاري ومسلم.

ومن تلك الأعمال التي فضلها الله خدمة المسجد الحرام والمسجد النبوي والوافدين إليهما من جميع أقطار الأرض، وهذا شرف لكل مسلم، أن يكون خادما لأقدس بيت في أعظم بقعة، بل حتى العرب في الجاهلية كانت تَشْرُف بذلك، وتتسابق عليه من سقاية الحجاج والوافدين إلى الحرم وإطعامهم، ويصل تعظيم حرمة البيت إلى عدم تعرض بعضهم لبعض، حتى لو لقي أحدهم قاتل أبيه في مكة، لا يستطيع أن يثأر لنفسه، ومما أثر عنهم في تعظيم مكة أن عبد مناف كان يسقي الحجاج الماء العذب، ويصنع الطعام لهم، وتبعه ابنه هاشم بن عبد مناف، فكان يشتري الدقيق، ويأخذ فخذ الذبيحة، ويخلطه بالدقيق، فيجمع ذلك كله، ويطعمه الحاج.

واستمر تعظيم البيت وخدمة وافديه، تتوارثه الأجيال بعد الأجيال، حتى جاء الإسلام وحث على تعظيمه وخدمة وفد الرحمن، فعن ابن عمر -رضي الله عنهما- عن

النبي ﷺ قال: «الْغَازِي فِي سَبِيلِ اللَّـهِ، وَالْحَاجُّ وَالْمُعْتَمِرُ، وَفْدُ اللَّـهِ، دَعَاهُمْ، فَأَجَابُوهُ، وَسَأَلُوهُ، فَأَعْطَاهُمْ» رواه النسائي وابن ماجه.

فهذا إكرام الله للحاج والمعتمر، أن جعلهم وفده وأجاب دعاءهم.

لذا فقد أولت حكومة هذه البلاد -وفقها الله- المسجدَ الحرام والمسجد النبوي اهتماما خاصا، وخصصت مؤسسات للقيام بخدمة ضيوف الرحمن. وتتمثل هذه الخدمة في إحدى تلك المؤسسات في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والتي تنوعت خدماتها لهؤلاء الضيوف، وشرفت بذلك أي شرف، فمن تلك الخدمات السقاية وتهيئة المسجد لقاصديه، والحفاظ على نظافته، وغير ذلك من الخدمات، ومن أهم الخدمات التي تُقدَّم بالمسجد الحرام تهيئة المسجد الحرام للعبادة وأداء المناسك والصلاة والذكر،

والحفاظ عليه مما يعكر صفوه والخشوع فيه، والمحافظة على حرمته، والأمر بالمعروف فيه والنهي عن المنكر، متمثلة قول الله تعالى لإبراهيم وإسماعيل - عليهما السلام -: ﴿وَإِذْ جَعَلْنَا ٱلْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَٱتَّخِذُوا۟ مِن مَّقَامِ إِبْرَٰهِـۧمَ مُصَلًّى وَعَهِدْنَآ إِلَىٰٓ إِبْرَٰهِـۧمَ وَإِسْمَٰعِيلَ أَن طَهِّرَا بَيْتِىَ لِلطَّآئِفِينَ وَٱلْعَٰكِفِينَ وَٱلرُّكَّعِ ٱلسُّجُودِ﴾ [البقرة: ١٢٥].

وقد أولت الرئاسة إدارة هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر اهتماماً ملحوظا، وذلك لمكانة هذه الشعيرة في الشرع.

ومن هذا المنطلق ترى إدارة هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بالمسجد الحرام لزاما عليها، أن تضع بين يدي أعضاء الهيئة هذا الكتيب الذي نعده دليلا للعاملين بها، يقودهم نحو أداء أفضل لهذه الشعيرة العظيمة، ويضيء لهم الطريق في مهمتهم الجسيمة، قدمنا فيه من الأوامر الشرعية

والتعليمات المرعية، وبعض النصائح التي تفيد عضو الهيئة في عمله، وذلك أن موظفي الرئاسة بالمسجد الحرام ليسوا كغيرهم من العاملين في غير المسجد الحرام؛ لأن عملهم ارتبط بهذا المكان الذي يقدسه كل المسلمين، أول بيت وضع للناس، ومهوى أفئدتهم، وهم كذلك ليسوا كغيرهم من موظفي الرئاسة بالمسجد الحرام؛ لأن عملهم ارتبط بالتعامل مع وفد الله عز وجل وقاصدي بيته، والقيام بشعيرة عظيمة رفع شأنها المولى عز وجل، وحذر من التهاون بها.

رسالتنا

هيئة تعنى بشعيرة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في المسجد الحرام وساحاته بالأسلوب الأمثل، تحقيقًا لطهارته وإبرازًا لقداسته.

الرؤية

أن تكـون أنموذجـاً عالميًّا في الأمر بالمعروف والنهي عـن المنكر، قدوة في تعظيم المسجد الحرام، عونًا لقاصديه على نيل مرادهم، بكل تقدير واحترام.

فضل مكة والمسجد الحرام

إنه يحسن ونحن نتحدث عن دليل للآمرين بالمعروف والناهين عن المنكر، أن نذكرهم بعظم هذا البيت وقداسة هذه البقعة، لعل في ذلك شحذا للهمم ودفعا للمحافظة على هذه القدسية، بأعمالنا أولاً ثم بتوجيه الناس نحو هذا التعظيم.

فمن المعلوم لدى عموم المسلمين مكانة المسجد الحرام قبلة المسلمين ومهوى أفئدتهم، وقد شوهد من أحوال كثير منهم، ممن كان يتمنى زيارة هذا البيت وأكرمه الله بذلك، كيف كان شوقهم ولهفتهم إلى مكة، وكيف انهالت

دموعهم ورقت قلوبهم وتحشرجت أصواتهم عندما رأوا البيت، وذلك لما استشعروه من الآيات والأحاديث من عظم المسجد الحرام ومنها:

قال تعالى: ﴿وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى ۖ وَعَهِدْنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَن طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ ﴿١٢٥﴾ وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَٰذَا بَلَدًا آمِنًا وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنَ الثَّمَرَاتِ مَنْ آمَنَ مِنْهُم بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۖ قَالَ وَمَن كَفَرَ فَأُمَتِّعُهُ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَىٰ عَذَابِ النَّارِ ۖ وَبِئْسَ الْمَصِيرُ﴾ [البقرة: ١٢٥، ١٢٦].

وقال تعالى: ﴿إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ﴿٩٦﴾ فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَن دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ﴾ [آل عمران: ٩٦، ٩٧].

وقال تعالى: ﴿قَدْ نَرَىٰ تَقَلُّبَ وَجْهِكَ فِي السَّمَاءِ ۖ فَلَنُوَلِّيَنَّكَ قِبْلَةً تَرْضَاهَا ۚ فَوَلِّ وَجْهَكَ

﴿شَطْرَ ٱلْمَسْجِدِ ٱلْحَرَامِۚ وَحَيْثُ مَا كُنتُمْ فَوَلُّوا۟ وُجُوهَكُمْ شَطْرَهُۥۗ وَإِنَّ ٱلَّذِينَ أُوتُوا۟ ٱلْكِتَـٰبَ لَيَعْلَمُونَ أَنَّهُ ٱلْحَقُّ مِن رَّبِّهِمْۗ وَمَا ٱللَّهُ بِغَـٰفِلٍ عَمَّا يَعْمَلُونَ﴾ [البقرة: ١٤٤].

وعن أبي شريح العدويّ رضي الله عنه أنّه قال: أحدّثك قولاً قام به رسول الله ﷺ للغد من يوم الفتح، فسمعَتْه أذناي ووعاه قلبي وأبصرَتْه عيناي حين تكلّم به، إنّه حمد الله وأثنى عليه ثمّ قال: «إنّ مكّة حرّمها الله ولم يحرّمْها النّاسُ، فلا يَحلّ لامرئٍ يؤمن بالله واليومِ الآخرِ أن يسفكَ بها دمًا ولا يَعضدَ بها شجرةً ...» رواه البخاري ومسلم.

وعن جَابِرٍ رضي الله عنه أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: «صَلَاةٌ فِي مَسْجِدِي أَفْضَلُ مِنْ أَلْفِ صَلَاةٍ فِيمَا سِوَاهُ إِلَّا الْمَسْجِدَ الْحَرَامَ وَصَلَاةٌ فِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَفْضَلُ مِنْ مِائَةِ أَلْفِ صَلَاةٍ فِيمَا سِوَاهُ» رواه ابن ماجه وأحمد.

وعَنِ ابْنِ عُمَر -رضي الله عنهما- عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «إِنَّ الْإِسْلَامَ بَدَأَ غَرِيبًا وَسَيَعُودُ

غَرِيبًا كَمَا بَدَأَ، وَهُوَ يَأْرِزُ بَيْنَ الْمَسْجِدَيْنِ، كَمَا تَأْرِزُ الْحَيَّةُ فِي جُحْرِهَا» رواه مسلم.

وعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهُ قَالَ: وَقَفَ النَّبِيُّ ﷺ عَلَى الْحَزْوَرَةِ، فَقَالَ: «عَلِمْتُ أَنَّكِ خَيْرُ أَرْضِ اللهِ، وَأَحَبُّ الْأَرْضِ إِلَى اللهِ عَزَّ وَجَلَّ، وَلَوْلَا أَنَّ أَهْلَكِ أَخْرَجُونِي مِنْكِ مَا خَرَجْتُ» رواه أحمد.

وعَنْه رَضِيَ اللهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: «مَنْ أَتَى هَذَا الْبَيْتَ، فَلَمْ يَرْفُثْ، وَلَمْ يَفْسُقْ، رَجَعَ كَمَا وَلَدَتْهُ أُمُّهُ» رواه البخاري.

وقد ورد في النصوص الشرعية التحذير من التهاون في حرمة مكة دليلا على عظمها:

فقد قال الله تعالى: ﴿إِنَّ ٱلَّذِينَ كَفَرُواْ وَيَصُدُّونَ عَن سَبِيلِ ٱللَّهِ وَٱلْمَسْجِدِ ٱلْحَرَامِ ٱلَّذِى جَعَلْنَٰهُ لِلنَّاسِ سَوَآءً ٱلْعَٰكِفُ فِيهِ وَٱلْبَادِۚ وَمَن يُرِدْ فِيهِ بِإِلْحَادٍۭ بِظُلْمٍ نُّذِقْهُ مِنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ﴾ [الحج: ٢٥].

وقال تعالى: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِنَّمَا ٱلْمُشْرِكُونَ نَجَسٌ فَلَا يَقْرَبُواْ ٱلْمَسْجِدَ ٱلْحَرَامَ بَعْدَ عَامِهِمْ هَٰذَا ۚ وَإِنْ خِفْتُمْ عَيْلَةً فَسَوْفَ يُغْنِيكُمُ ٱللَّهُ مِن فَضْلِهِۦٓ إِن شَآءَ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾ [التوبة: ٢٨].

وعن عَيَّاشِ بْنِ أَبِي رَبِيعَةَ الْمَخْزُومِيِّ رضي الله عنه قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «لَا تَزَالُ هَذِهِ الْأُمَّةُ بِخَيْرٍ، مَا عَظَّمُوا هَذِهِ الْحُرْمَةَ - أي مكة - حَقَّ تَعْظِيمِهَا، فَإِذَا ضَيَّعُوا ذَلِكَ، هَلَكُوا» رواه ابن ماجه.

قال الضحاك بن مزاحم: «إن الرجل ليهمّ بالخطيئة بمكة، وهو في بلد آخر، ولم يعملها، فتكتب عليه».

وعن سعيد بن جبير قال: «شَتمُ الخادمِ في الحرمِ ظلمٌ فما فوقه».

فضل الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر

فُضِّل الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر على كثير من الطاعات، بل هو من أفضل القربات إلى الله ومن أعظم الواجبات، فقد وردت الآيات والأحاديث التي تدل على عظم هذه الشعيرة العظيمة، ومما زاد من أهمية هذه الشعيرة خطورة التهاون بها والآثار المترتبة على تركها.

ومن فضائل هذه الشعيرة أنها ارتبطت بها خيرية هذه الأمة، قال جل وعلا: ﴿كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَّهُم ۚ مِّنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ [آل عمران: ١١٠].

ونلحظ في هذه الآية الكريمة أن الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر قُدم على الإيمان، مع أن الإيمان أهم منه، ولكن كان ذلك لبيان قدره وأهميته.

ومُدِح الآمرون بالمعروف والناهون عن المنكر بعدد من الصفات، منها:

الفلاح؛ قال تعالى: ﴿ وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ ۚ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴾ [آل عمران: ١٠٤].

وبالصلاح؛ قال تعالى: ﴿ يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَيُسَارِعُونَ فِي الْخَيْرَاتِ وَأُولَٰئِكَ مِنَ الصَّالِحِينَ ﴾ [آل عمران: ١١٤].

ووعدوا برحمة الله؛ فقال سبحانه: ﴿ وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ ۚ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ ۚ أُولَٰئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴾ [التوبة: ٧١].

وفـي هذه الآية كذلـك قُدم الأمر بالمعروف والنهي عـن المنكر على الصلاة والـزكاة، وهمـا ركنان من أركان الإسـلام، وهـذا كله ليبين المولى -سـبحانه- أهمية هذه الشعيرة.

وهـو كذلـك **مـن أسـباب النصـر والتمكيـن فـي الأرض**؛ فقـال عـز مِـن قائـل: ﴿وَلَيَنصُرَنَّ ٱللَّهُ مَن يَنصُرُهُۥٓ ۗ إِنَّ ٱللَّهَ لَقَوِىٌّ عَزِيزٌ ﴿٤٠﴾ ٱلَّذِينَ إِن مَّكَّنَّٰهُمْ فِى ٱلْأَرْضِ أَقَامُوا۟ ٱلصَّلَوٰةَ وَءَاتَوُا۟ ٱلزَّكَوٰةَ وَأَمَرُوا۟ بِٱلْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا۟ عَنِ ٱلْمُنكَرِ ۗ وَلِلَّهِ عَٰقِبَةُ ٱلْأُمُورِ﴾ [الحج: ٤٠-٤١].

وهـو مـن **صفـات** الرسـل -عليهم السلام- فقـال تعالـى: ﴿ٱلَّذِينَ يَتَّبِعُونَ ٱلرَّسُولَ ٱلنَّبِىَّ ٱلْأُمِّىَّ ٱلَّذِى يَجِدُونَهُۥ مَكْتُوبًا عِندَهُمْ فِى ٱلتَّوْرَىٰةِ وَٱلْإِنجِيلِ يَأْمُرُهُم بِٱلْمَعْرُوفِ وَيَنْهَىٰهُمْ عَنِ ٱلْمُنكَرِ﴾ [الأعراف: ١٥٧].

وكذلك هو **من صفات المؤمنين**؛ فقال سبحانه: ﴿وَٱلْمُؤْمِنُونَ وَٱلْمُؤْمِنَٰتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَآءُ بَعْضٍ ۚ يَأْمُرُونَ بِٱلْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ ٱلْمُنكَرِ وَيُقِيمُونَ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُؤْتُونَ ٱلزَّكَوٰةَ وَيُطِيعُونَ ٱللَّهَ وَرَسُولَهُۥٓ ۚ أُو۟لَٰٓئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ ٱللَّهُ ۗ إِنَّ ٱللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ﴾ [التوبة: ٧١].

والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر من **أسباب النجاة من العذاب**؛ قال تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَتْ أُمَّةٌ مِّنْهُمْ لِمَ تَعِظُونَ قَوْمًا ۙ ٱللَّهُ مُهْلِكُهُمْ أَوْ مُعَذِّبُهُمْ عَذَابًا شَدِيدًا ۖ قَالُوا۟ مَعْذِرَةً إِلَىٰ رَبِّكُمْ وَلَعَلَّهُمْ يَتَّقُونَ﴾ [الأعراف: ١٦٤-١٦٥].

وقال أبو سعيد رضي الله عنه سمعت رسول الله ﷺ يقول: «مَنْ رَأَى مِنْكُمْ مُنْكَرًا فَلْيُغَيِّرْهُ بِيَدِهِ، فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِلِسَانِهِ، فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِقَلْبِهِ، وَذَلِكَ أَضْعَفُ الْإِيمَانِ» رواه مسلم.

وعن عبد الله بن مسعود رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أن رسول ﷺ قال: «مَا مِنْ نَبِيٍّ بَعَثَهُ اللهُ فِي أُمَّةٍ قَبْلِي إِلَّا كَانَ لَهُ مِنْ أُمَّتِهِ حَوَارِيُّونَ، وَأَصْحَابٌ يَأْخُذُونَ بِسُنَّتِهِ وَيَقْتَدُونَ بِأَمْرِهِ، ثُمَّ إِنَّهَا تَخْلُفُ مِنْ بَعْدِهِمْ خُلُوفٌ يَقُولُونَ مَا لَا يَفْعَلُونَ، وَيَفْعَلُونَ مَا لَا يُؤْمَرُونَ، فَمَنْ جَاهَدَهُمْ بِيَدِهِ فَهُوَ مُؤْمِنٌ، وَمَنْ جَاهَدَهُمْ بِلِسَانِهِ فَهُوَ مُؤْمِنٌ، وَمَنْ جَاهَدَهُمْ بِقَلْبِهِ فَهُوَ مُؤْمِنٌ، وَلَيْسَ وَرَاءَ ذَلِكَ مِنَ الْإِيمَانِ حَبَّةُ خَرْدَلٍ» رواه مسلم.

ومـن أهمية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكـر أن ترتب على تركه عقوبات إلهية عظيمة منها:

اللعـن؛ قال تعالـى: ﴿ لُعِنَ ٱلَّذِينَ كَفَرُواْ مِنۢ بَنِىٓ إِسۡرَٰٓءِيلَ عَلَىٰ لِسَانِ دَاوُۥدَ وَعِيسَى ٱبۡنِ مَرۡيَمَۚ ذَٰلِكَ بِمَا عَصَواْ وَّكَانُواْ يَعۡتَدُونَ ﴿٧٨﴾ كَانُواْ لَا يَتَنَاهَوۡنَ عَن مُّنكَرٖ فَعَلُوهُۚ لَبِئۡسَ مَا كَانُواْ يَفۡعَلُونَ ﴾ [المائدة: ٧٨-٧٩].

وعن أبي عبيدة بن عبدالله بن مسعود عن النبي ﷺ قال: «إنَّ أوَّل مَا دَخَلَ النَّقْصُ عَلَى بَنِي إسْرَائِيلَ أنَّهُ كان الرَّجُلُ يَلْقَى الرَّجُل، فيَقُولُ: يا هذَا، اتَّق اللهَ وَدَعْ مَا تَصْنعُ، فَإِنَّهُ لا يحلُّ لك، ثُمَّ يلْقَاهُ مِن الْغَدِ، وَهُوَ عَلَى حَالِهِ، فَلا يَمْنَعُهُ ذَلكَ أَنْ يَكُونَ أَكِيلَهُ وَشَرِيبَهُ وَقَعِيدَهُ، فَلَمَّا فَعَلُوا ذَلِكَ ضَرَبَ اللهُ قُلوبَ بَعْضِهِمْ بِبَعْضٍ، كَلا وَاللهِ، لَتَأْمُرُنَّ بِالمَعْرُوفِ، وَلَتنهَوُنَّ عَنِ المُنْكَرِ، وَلَتَأْخُذُنَّ عَلَى يَدِ الظَّالِمِ، وَلَتَأْطِرُنَّهُ عَلَى الْحَقِّ أَطْرًا أَوْ لَيَضْرِبَنَّ بِقُلُوبِ بَعْضِكُمْ على بَعْضٍ ثمَّ يَلْعَنكُمْ كَمَا لَعَنَهُمْ» رواه الترمذي وابن ماجه مرسلا بسند صحيح.

ونزول العذاب؛ كما قال تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَتْ أُمَّةٌ مِّنْهُمْ لِمَ تَعِظُونَ قَوْمًا ٱللَّهُ مُهْلِكُهُمْ أَوْ مُعَذِّبُهُمْ عَذَابًا شَدِيدًا قَالُوا۟ مَعْذِرَةً إِلَىٰ رَبِّكُمْ وَلَعَلَّهُمْ يَتَّقُونَ ﴿١٦٤﴾ فَلَمَّا نَسُوا۟ مَا ذُكِّرُوا۟ بِهِۦٓ

أَنجَيۡنَا ٱلَّذِينَ يَنۡهَوۡنَ عَنِ ٱلسُّوٓءِ وَأَخَذۡنَا ٱلَّذِينَ ظَلَمُواْ بِعَذَابِۭ بَـِٔيسِۭ بِمَا كَانُواْ يَفۡسُقُونَ ﴿١٦٥﴾

[الأعراف: ١٦٤-١٦٥].

وعن حذيفة رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ، لَتَأْمُرُنَّ بِالْمَعْرُوفِ، وَلَتَنْهَوُنَّ عَنِ الْمُنْكَرِ، أَوْ لَيُوشِكَنَّ اللهُ أَنْ يَبْعَثَ عَلَيْكُمْ عِقَابًا مِنْ عِنْدِهِ، ثُمَّ لَتَدْعُنَّهُ فَلا يَسْتَجِيبُ لَكُمْ» رواه الترمذي وأحمد.

وعن جرير بن عبد الله البجلي رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: «مَا مِنْ رَجُلٍ يَكُونُ فِي قَوْمٍ يَعْمَلُ فِيهِمْ بِالْمَعَاصِي يَقْدِرُونَ عَلَى أَنْ يُغَيِّرُوا عَلَيْهِ وَلا يُغَيِّرُوا إِلاَّ أَصَابَهُمُ اللَّهُ بِعِقَابٍ قبل أن يموتوا» راه أبو داود وابن ماجه.

وصايا وتوجيهات عامة

ولما كان هذا شأن حرمة مكة، وعظم المسجد الحرام، وأهمية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، كان على من تشرف بهذه المهنة في هذا المكان أن يلتزم بوصايا، نذَكِّر العاملين بها:

١- إخلاص العمل لله عز وجل:

إن العمل في الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر -خاصة في هذا المكان المشرف- من العبادات التي يُتقرب بها إلى الله، والعبادة لا تصح إلا بشرطين،

الإخلاص والمتابعة، قال -تعالى: ﴿إِلَّا ٱلَّذِينَ تَابُواْ وَأَصْلَحُواْ وَٱعْتَصَمُواْ بِٱللَّهِ وَأَخْلَصُواْ دِينَهُمْ لِلَّهِ فَأُوْلَٰٓئِكَ مَعَ ٱلْمُؤْمِنِينَ ۖ وَسَوْفَ يُؤْتِ ٱللَّهُ ٱلْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا﴾ [النساء: ١٤٦].

وعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رضي الله عنه قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: «قَالَ اللهُ تَبَارَكَ وَتَعَالَى: أَنَا أَغْنَى الشُّرَكَاءِ عَنِ الشِّرْكِ، مَنْ عَمِلَ عَمَلًا أَشْرَكَ فِيهِ مَعِي غَيْرِي، تَرَكْتُهُ وَشِرْكَهُ» رواه مسلم.

وقال -تعالى-: ﴿قُلْ إِن كُنتُمْ تُحِبُّونَ ٱللَّهَ فَٱتَّبِعُونِي يُحْبِبْكُمُ ٱللَّهُ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ ۗ وَٱللَّهُ غَفُورٌ رَّحِيمٌ﴾ [آل عمران: ٣١].

وَعَنْ عَائِشَةَ -رضي الله عنها- قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: «مَنْ أَحْدَثَ فِي أَمْرِنَا هَذَا مَا لَيْسَ مِنْهُ، فَهُوَ رَدٌّ» رواه البخاري ومسلم.

٢- العلم بمسائل الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر:

إن من شـروط الأمـر بالمعروف والنهي عن المنكر أن يكـون الآمر عالما بما يأمـر بـه، عالما بما ينهى عنه؛ لذا يتوجب عليه أن يتعلم المسـائل التي تعينه على القيام بهذه المهمة على الوجه الشـرعي، ويسـأل أهل العلم عما يشكل عليه من تلك المسـائل، قال الله تعالـى: ﴿قُلْ هَٰذِهِۦ سَبِيلِىٓ أَدْعُوٓاْ إِلَى ٱللَّهِ ۚ عَلَىٰ بَصِيرَةٍ أَنَا۠ وَمَنِ ٱتَّبَعَنِى ۖ وَسُبْحَٰنَ ٱللَّهِ وَمَآ أَنَا۠ مِنَ ٱلْمُشْرِكِينَ﴾ [يوسف: ١٠٨].

وعـن جابـر رضي الله عنه قال: خرجنا في سـفر فأصـاب رجلا منا حجر فشـجه في رأسـه، ثم احتلم فسـأل أصحابه: هل تجـدون لي رخصة في التيمـم؟. قالوا: ما نجد لك رخصة وأنت تقدر على الماء، فاغتسـل فمات، فلما قدمنا على رسـول الله ﷺ أُخْبِرَ بذلك فقال: «قتلوه قتلهم الله، ألا سـألوا إذا لم يعلموا؛ فإنما شفاء العي السؤال» رواه أبوداود وابن ماجه.

٣- الحكمة في الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر:

قال تعالى: ﴿ ٱدْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلْحِكْمَةِ وَٱلْمَوْعِظَةِ ٱلْحَسَنَةِ ۖ وَجَٰدِلْهُم بِٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِۦ ۖ وَهُوَ أَعْلَمُ بِٱلْمُهْتَدِينَ ﴾ [النحل: ١٢٥].

وقال ابن القيم: الحكمة: فعل ما ينبغي، على الوجه الذي ينبغي، في الوقت الذي ينبغي.

والحكمة للعاملين في مجال الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، من أهم الأمور التي يجب التحلي بها للمحتسب، وذلك لما يواجهه من إشكالات وحالات، إن لم يحسن التصرف في التعامل معها، فقد يعود ضررها عليه وعلى الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

٤- الرفق في الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر:

قال تعالى مخاطبا الرسول ﷺ: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾ [آل عمران: ١٥٩].

وعن عائشة -رضي الله عنها- أن رسول الله ﷺ قال: «يَا عَائِشَةُ إِنَّ اللهَ رَفِيقٌ يُحِبُّ الرِّفْقَ، وَيُعْطِي عَلَى الرِّفْقِ مَا لا يُعْطِي عَلَى الْعُنْفِ، وَمَا لا يُعْطِي عَلَى مَا سِوَاهُ» رواه البخاري ومسلم.

وعن جرير رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «مَن يُحرم الرفق يُحرم الخير كلَّه». رواه أبوداود وابن ماجه.

فهذه الأدلة من القرآن والسنة تدل دلالة صريحة على اهتمام الإسلام بالتعامل

مع الناس بالرفق، وهذا لعموم المسلمين، ويتأكد هذا التعامل في حق العاملين في الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بالمسجد الحرام، ومع وفد الله الكرام.

٥- الصبر:

قال تعالى: ﴿لَّقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ ٱللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا۟ ٱللَّهَ وَٱلْيَوْمَ ٱلْآخِرَ وَذَكَرَ ٱللَّهَ كَثِيرًا﴾ [الأحزاب: ٢١].

في الآية السابقة بيَّنَ لنا -سبحانه- أن نقتدي برسولنا محمد ﷺ والرسول أعظم مَن صَبَرَ على الأذى في سبيل الدعوة إلى الله عز وجل؛ فقد لقي الأذى من أقرب الناس إليه، وتُكُلِم عليه وطرد من بلده وحورب، واجتمع عليه القريب والبعيد، وتعرض للقتل عدة مرات، ومع هذا كله صبر وواصل دعوته حتى نصره الله وبلغ الأمانة كاملة، فعن عَائِشَةَ -رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا- أَنَّهَا قَالَتْ لِلنَّبِيِّ ﷺ: هَلْ أَتَى عَلَيْكَ

يَوْمٌ كَانَ أَشَدَّ مِنْ يَوْمِ أُحُدٍ، قَالَ: «لَقَدْ لَقِيتُ مِنْ قَوْمِكِ مَا لَقِيتُ، وَكَانَ أَشَدَّ مَا لَقِيتُ مِنْهُمْ يَوْمَ العَقَبَةِ، إِذْ عَرَضْتُ نَفْسِي عَلَى ابْنِ عَبْدِ يَالِيلَ بْنِ عَبْدِ كُلالٍ، فَلَمْ يُجِبْنِي إِلَى مَا أَرَدْتُ، فَانْطَلَقْتُ وَأَنَا مَهْمُومٌ عَلَى وَجْهِي، فَلَمْ أَسْتَفِقْ إِلا وَأَنَا بِقَرْنِ الثَّعَالِبِ فَرَفَعْتُ رَأْسِي، فَإِذَا أَنَا بِسَحَابَةٍ قَدْ أَظَلَّتْنِي، فَنَظَرْتُ فَإِذَا فِيهَا جِبْرِيلُ، فَنَادَانِي فَقَالَ: إِنَّ اللَّهَ قَدْ سَمِعَ قَوْلَ قَوْمِكَ لَكَ، وَمَا رَدُّوا عَلَيْكَ، وَقَدْ بَعَثَ إِلَيْكَ مَلَكَ الجِبَالِ لِتَأْمُرَهُ بِمَا شِئْتَ فِيهِمْ، فَنَادَانِي مَلَكُ الجِبَالِ فَسَلَّمَ عَلَيَّ، ثُمَّ قَالَ: يَا مُحَمَّدُ، فَقَالَ، ذَلِكَ فِيمَا شِئْتَ، إِنْ شِئْتَ أَنْ أُطْبِقَ عَلَيْهِمُ الأَخْشَبَيْنِ. فَقَالَ ﷺ: بَلْ أَرْجُو أَنْ يُخْرِجَ اللَّهُ مِنْ أَصْلابِهِمْ مَنْ يَعْبُدُ اللَّهَ وَحْدَهُ، لاَ يُشْرِكُ بِهِ شَيْئًا» رواه البخاري ومسلم.

وقال تعالى: ﴿يَٰبُنَيَّ أَقِمِ ٱلصَّلَوٰةَ وَأْمُرْ بِٱلْمَعْرُوفِ وَٱنْهَ عَنِ ٱلْمُنكَرِ وَٱصْبِرْ عَلَىٰ مَآ أَصَابَكَ إِنَّ ذَٰلِكَ مِنْ عَزْمِ ٱلْأُمُورِ﴾ [لقمان: ١٧].

وقال سبحانه: ﴿وَٱلْعَصْرِ ۝١ إِنَّ ٱلْإِنسَٰنَ لَفِى خُسْرٍ ۝٢ إِلَّا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَعَمِلُوا۟ ٱلصَّٰلِحَٰتِ وَتَوَاصَوْا۟ بِٱلْحَقِّ وَتَوَاصَوْا۟ بِٱلصَّبْرِ﴾ [العصر].

وعن أَنَسِ الجُهَنِيِّ رضي الله عنه عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «مَنْ كَظَمَ غَيْظًا وَهُوَ يَسْتَطِيعُ أَنْ يُنَفِّذَهُ دَعَاهُ اللَّهُ يَوْمَ القِيَامَةِ عَلَى رُءُوسِ الخَلَائِقِ حَتَّى يُخَيِّرَهُ فِي أَيِّ الحُورِ شَاءَ»

رواه أبوداود والترمذي وابن ماجه.

٦- الحرص على إتقان عملك:

فقد صح عن رسول الله ﷺ: «إذا عمل أحدكم عملا فليتقنه».

فراقب مولاك وخالقك في عملك فأنت مؤتمن و مسؤول أمام الله سبحانه.

مما نذكّر به في هذا المكان المعظم

١. تعظيم هذا المكان وتقديسه وإدراك جلالته وعظم قدره وجرم السيئة فيه.

٢. الرحمة والشفقة على رواد هذا الحرم؛ ففيهم المشتاق والخائف والغريب والكبير والمريض والعربي والأعجمي.

٣. الحلم والأناة، فهما خصلتان يحبهما الله ورسوله ﷺ.

٤. حسن الظن، وسلامة الصدر.

٥. القدوة.

واجبات الموظف العامة

فيما يلي نذكر التعليمات التي يجب على الموظف أن يراعيها أثناء عمله، وهي مأخوذة من لائحة واجبات الوظيفة الصادرة من ديوان الخدمة المدنية[*] ويخصنا منها:

١. تنفيذ الأوامر بالدقة المطلوبة في حدود الأنظمة والتعليمات وفق التسلسل الإداري.

٢. يجب العمل بنشاط فيما يوكل إليه من الاعمال متوخيا الأمانة والنزاهة.

٣. الحرص على الاطلاع والالمام بالأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة بالعمل.

٤. المحافظة على رسالة الهيئة والعمل على تعزيز ثقة الناس بها.
٥. تحمل المسؤولية المنوطة بطبيعة العمل واتخاذ القرارات المناسبة.
٦. المحافظة على حسن المظهر العام والالتزام بالزي المخصص لطبيعة الوظيفة.
٧. العناية والرفق في التعامل مع الزوار والعمال عند النصح والتوجيه.
٨. الإجابة على استفسارات الزوار وتساؤلاتهم في حدود مهام الوظيفة.
٩. التعامل باحترام ولباقة مع زملاء العمل والمحافظة على العلاقة السليمة والودية معهم.
١٠. التعاون مع زملاء العمل ومشاركتهم بالرأي والمشورة وتقديم المساعدة قدر الإمكان.

المحظورات العامة

يحظر على عضو الهيئة ما يأتي:

١. إساءة استعمال السلطة الوظيفية.

٢. قبول الرشوة أو طلبها أو ارتكاب أي صورة من صورها بشكل مباشر أو غير مباشر.

٣. إعاقة سير العمل أو الإضراب عن العمل أو التحريض عليهما.

٤. القيام بأي سلوك أو تصرف ينتهك قيم المجتمع أو تقاليده أو أعرافه.

٥. قبول المحسوبية أو الواسطة في أداء مهمات العمل ومسؤولياته مما يؤثر سلبا ويقدح في رسالة الهيئة.

٦. إفشاء المعلومات السرية والوثائق والمستندات المهمة ذات طابع الخصوصية.
٧. الإدلاء لوسائل الاعلام أو في وسائل التواصل الاجتماعي بأي معلومات أو تصريحات تسيئ لجهة العمل أو للدولة.
٨. تبديد المخصصات المالية أو الممتلكات الخاصة بجهة العمل والتفريط فيها بغير وجه شرعي.
٩. استخدام الانترنت والبريد الالكتروني الخاص بجهة العمل لأغراض شخصية أو في غير ما خصص له.
١٠. فتح أي رسالة واردة من مصدر غير معروف أو ملف مرفق يشك في مصدره إلا بعد التنسيق مع الإدارة المختصة.

مهارات يحتاجها موظف الحرم

١. سعة الصدر وطول البال.

٢. التنبيه السليم للزوار ودقة التوجيه.

٣. حسن المنطق وسلامة اللفظ ووضوح الصوت ومناسبته.

٤. الانتباه والفطنة.

٥. حسن الهيئة ونظافة الملبس.

٦. إحكام متابعة المكان أثناء العمل.

٧. جودة الوقوف والجلوس.

٨. صواب استعمال اليد والإشارة.

مهام هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بالمسجد الحرام

أخي عضو هيئة المسجد الحرام، إن قيامك بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بالمسجد الحرام، منظم بتعليمات صادرة من الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام، تبين لك المهام والدور المكلف به، وتنقسم المهام بحسب الموقع الذي تعمل فيه، ولكن جميع الأعضاء في جميع المواقع يشتركون في المهام التالية:

- الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.
- توجيه ونصح الزوار فيما يصدر عنهم من مخالفات شرعية بالتي هي أحسن.
- التنبيه لمن يتأخر عن الصلاة، أو ينام عنها.
- نصح النساء المتبرجات أو السافرات اللاتي قد يحصل بسببهن فتنة للناس.
- نصح الشباب الذين يلبسون الألبسة غير اللائقة بالمسجد الحرام.
- منع التدخين في جميع أرجاء المسجد الحرام وساحاته.
- منع التبرك والتمسح بالجدران، أو الأعمدة أو غيرها من أرجاء المسجد الحرام.

أقسام إدارة الهيئة والمهام المخصصة لكل قسم

١- الشؤون الإدارية:

- استقبال طلبات الأعضاء في مختلف الاختصاصات والتعامل معها بحسب نوعها.
- استقبال الاتصالات الهاتفية والإلكترونية والشكاوى.
- إعداد ونسخ الخطابات وبطاقات الدوام .
- استقبال الإجازات بأنواعها وتسجيلها وإدخالها ومتابعتها.
- تسجيل القضايا وإعداد الإحصائيات الخاصة بها.

- التعامل مع الصادر والوارد.
- إعداد ملخصات التقارير اليومية ومتابعتها.
- ويتبع للشؤون الإدارية:

أ- شؤون المؤقتين:

- التعامل مع المتقدمين للوظائف الموسمية من التقديم إلى نهاية عملهم.
- توزيع المقبولين على الورديات.
- إعداد مسيرات الراتب في نهاية الشهر.
- تسليم سندات الراتب.
- استقبال طلبات الأعضاء الموسميين في مختلف الاختصاصات والتعامل معها بحسب نوعها.

ب- اللجنة الإعلامية:

- توثيق أعمال ولقاءات الهيئة في الميدان والإدارة، بالصوت والصورة.
- إبراز أعمال ومناشط الهيئة.
- التنسيق مع الجهات ذات العلاقة فيما يخص الجانب الإعلامي.
- إنتاج أفلام تعليمية للعرض في معارض الهيئة.
- متابعة الجانب الإعلامي فيما له صلة بهيئة المسجد الحرام.
- تصميم مطبوعات إدارة الهيئة.

٢- قسم الطواف:

- توجيه الطائفين إلى التأسي بالنبي ﷺ وتعظيم هذه المشاعر والشعائر.

- توجيه النساء بعدم التزام باب الكعبة مختلطين بالرجال.
- توجيه النساء بعدم الانحناء على الكعبة.
- نصح النساء بالتزام الحجاب الشرعي.
- منع التبرك بأرجاء الكعبة، أو المقام، أو الباب، وتوجيه الطائفين إلى أن السنة استلام الركن اليماني، وتقبيل الحجر الأسود، أو استلامه إن أمكن.
- توجيه الحجاج والمعتمرين إلى عدم أخذ شيء من كسوة الكعبة، أو مسح الملابس والخرق وغيرها بالكعبة وما حولها.
- بيان عدم شرعية التمسح بالمقام أو تقبيله، وبيان ما يشرع فعله عند المقام.
- توجيه الحجاج والمعتمرين إلى السنن أثناء طوافهم.
- تنبيه الحجاج والمعتمرين على الأخطاء الشرعية التي تقع منهم أثناء الطواف.

- توجيه الطائفين إلى أداء ركعتي الطواف خلف المقام بعيدا عن المطاف، وجواز أدائها في أي مكان في المسجد الحرام.
- منع الزوار من صلاة السنن أو النوافل عند الكعبة، أو خلف المقام، وأماكن الزحام.
- القيام بتوجيه النساء إلى مصلياتهن قبل الصلاة بأوقات تحدد حسب الحاجة.
- تبليغ ومشاركة أعضاء اللجان عند مشاهدة أيٍّ من القضايا الأخلاقية.
- التنسيق مع قيادة أمن المسجد الحرام لفتح الحجر وإغلاقه.
- اقتراح تحديد موقع الإمام في الصلوات.
- التوجيه إلى ستر العورة ورفع الإزار فوق السرة.
- التوجيه إلى ستر الشعر والساعد ونحوه للنساء.

- التوجيه إلى ستر الكتفين في الصلاة.
- نصح من وقع منه مخالفة شرعية، كتعليق التمائم والملابس التي لا تليق بهذا المكان المعظم.
- توجيه الزوار إلى الانشغال بالعبادة، وترك ما يشغل عنها مثل التصوير وغيره.
- الحرص على عدم اختلاط الرجال بالنساء داخل الحجر.

٣- وحدة الممرات وتنظيم المصليات

- توجيه الزوار إلى الانشغال بالعبادة، وتعظيم هذا المكان المقدس.
- القيام بجولات مستمرة لتوجيه النساء إلى مصلياتهن، وعدم اختلاطهن بالرجال في مصلياتهم.
- منع التبرك بالأعمدة والجدران ونحوها، وتوجيههم إلى أن ذلك مخالف للسنة.

- تبليغ أعضاء اللجان عند مشاهدة أيٍّ من القضايا الأخلاقية.
- نصح النساء بالالتزام بالحجاب الشرعي.
- النصح والتوجيه لمن يقع منه بعض المخالفات الشرعية.
- تنظيم المشربيات ومنع الاختلاط بها بين الرجال والنساء.
- منع النساء من دخول المطاف قبل الصلاة بوقت يحدد حسب الحاجة، وتوجيههن إلى مصلياتهن حتى انتهاء الصلاة.
- توجيه الزوار إلى عدم الانشغال بالتصوير واستثمار الوقت في الطاعات.
- نصح من وقع منه مخالفة شرعية، كتعليق التمائم والملابس التي لا تليق بهذا المكان المعظم.
- تنظيم المصليات وتحديد مواقعها، بالتنسيق مع الإدارة والجهات المشاركة.

٤- قسم المسعى:

- توجيه الساعين إلى التأسي بالنبي ﷺ وتعظيم هذه المشاعر والشعائر.
- توجيه من يصلي باتجاه الصفا أو المروة ويترك الكعبة.
- منع قيام الزوار بالفتوى العامة للناس.
- منع التبرك بجبل الصفا أو المروة.
- التنبه على أخطاء الحجاج والمعتمرين أثناء سعيهم.
- التعامل مع ما يشاهدونه مما قد يحدث من القضايا الأخلاقية، والاستعانة باللجنة الأخلاقية.
- المساهمة في معالجة السلوكيات الخاطئة، والظواهر السلبية في المسعى.
- التوجيه إلى أن السعي من الصفا إلى المروة شوط، والرجوع شوط آخر.

- التوجيه إلى ستر العورة، ورفع الإزار فوق السرة.
- الإنكار على من يصلي ركعتين بعد السعي، والمسماة بصلاة شكر العبادة.
- الإنكار على من يقرأ سورة الأنعام على الصفا أو المروة.
- توجيه النساء إلى عدم إظهار شعورهن للتحلل، وأن يفعلن ذلك في مكان ساتر، كالفندق وغيره.
- توجيه من يتطوع بالسعي في غير الحج والعمرة على أنه لا تطوع في السعي.

٥- قسم الساحات:

- توجيه ونصح الزوار لما قد يحدث منهم مما يخدش حرمة البيت وتعظيمه ويقلل سكينته.
- نصح النساء بالالتزام بالحجاب الشرعي.

- نصح وتوجيه الشباب والفتيات، وتحذيرهم من كثرة التجول والتسكع في ساحات الحرم.
- متابعة المتأخرين عن الصلاة.
- منع التدخين في ساحات الحرم وأطرافها.
- متابعة القضايا الأخلاقية، وتبليغ اللجنة الأخلاقية عنها والمشاركة في التعامل معها إذا احتاج الأمر.

٦- قسم التوعية والإهداء:

- تطوير الأعضاء في الجانب الدعوي والميداني.
- إقامة الدورات التدريبية واللقاءات الدعوية لأعضاء الهيئة.

وهناك مهام أخرى تحت اللجان التالية

أ- لجنة المعارض:

- شرح العقيدة الصحيحة وما يضادها، بعدة لغات، وذلك عبر مترجمين مختصين من قبل الهيئة.
- توزيع الكتب والمطويات الدعوية للزوار، لتخدم الرسالة التي من أجلها أنشئت المعارض.
- تقديم عرض مرئي لصفة العمرة، وتوضيح الأخطاء التي قد تقع من بعض المعتمرين والزوار، وذلك بعدة لغات، إضافة إلى لغة الإشارة.
- تقديم عرض مرئي لصفة الصلاة، وتوضيح الأخطاء التي يقع فيها بعض المصلين، وذلك أيضا بعدة لغات؛ لتعم الفائدة أكبر عدد ممكن من زوار

وقاصدي المسجد الحرام.

- استقبال طلاب المدارس، وتوعيتهم بآداب المسجد الحرام.

ب- اللجنة العلمية:

- إصدار المطويات الدعوية في المواضيع التي يحتاجها الزوار والموظفون.
- اختيار الأنسب علميًّا وسلوكيًّا من المترجمين المتقدمين.
- الإشراف على الكتب والمطويات التي توزع في معارض الهيئة والورديات الميدانية، ومراجعة الترجمات للكتب والمطويات قبل توزيعها.
- إقامة المسابقات الثقافية لأعضاء الهيئة وموظفي الإدارات الأخرى.
- إعداد البحوث والدراسات المتعلقة بأعمال إدارة الهيئة.
- إعداد وتنسيق اللقاءات العلمية والتوجيهية لأعضاء الهيئة.

ج- لجنة الإهداء والضيافة:

- توفير كتب ومطويات الإهداء للمعارض والورديات الميدانية.
- إهداء كتب ومواد دعوية لطلبة العلم والدعاة.
- إهداءات خاصة للمسلمين الجدد.
- توزيع: الطيب، والسواك، والتمر، والمعمول، والشاي بالحليب لقاصدي بيت الله الحرام.

٧- قسم لجان القضايا الأخلاقية:

- القيام بجولات مستمرة لمتابعة القضايا الأخلاقية والعقدية والمخالفات في العبادات والآداب، واتخاذ الإجراء المناسب.

- المشاركة مع الشرطة والمباحث العامة في اللجنة الأخلاقية.
- التعامل مع الأشخاص الذين يتحرشون بالنساء في المطاف، بعد التأكد من ارتكابهم للمخالفة.
- التعامل مع من يمارس طقوس عقدية شاذة.
- التعامل مع المتخلفين عن الصلاة مع الجماعة.
- استقبال بلاغات عمليات الرئاسة والشرطة وغيرهما، والتعامل معها حسب التعليمات.
- التعامل مع القضايا حسب التعليمات المبلغة من نصح أو إحالة.

مهارات يحتاجها عضو الهيئة

- حسن الخلق مفتاح لكل القلوب.
- لا تجعل الابتسامة تفارقك أبدا.
- وجه نداءك للزوار بعبارات لائقة يحبونها.
- استخدم العبارات الجيدة عند توجيه الزوار.
- ابـدأ توجيهك للزوار إلى أمـر ما بالدعاء لهم (رعاك اللـه، الله يحفظك، الله يوفقك جزاك الله خيرا).
- استخدم عبارة: «أخي المسلم أختي المسلمة» في حديثك مع الزوار.

- استخدم العبارات الشرعية عند توجيهك لأمر شرعي، كآية أو حديث أو إسناد قولك للعلماء الكبار.
- دائما امتدح الزائر الذي توجه له أمرًا ما.
- اشكر الآخرين على تقديم النصيحة لك.
- دائما اشكر الزوار على الاستجابة للتعليمات، وادع لهم حتى وإن كان بعد معاناة معهم.
- استقبل آراء الآخرين بصدر رحب، وإن كانت لا تعجبك.
- كن واثقا من نفسك ومهمتك التي تقوم بها.
- حاول دائما أن تذكر سبب توجيهك لأمر معين في العمل، (اقترب موعد الصلاة، هذا موقع مخصص للنساء، أو الرجال، يوجد زحام شديد ... وغير ذلك).

- استخدم تعابير وجهك للتفاعل مع الزوار، من حزن أو فرح أو غضب لأجله.
- اعتذر عندما تشعر أن الزائر تضايق منك.
- فرِّق في تعاملك مع الرجال عن النساء، وعامل كلا بحسبه.
- فرِّق في تعاملك مع المخطئين، كلٍ بحسب خطئه.
- تعامل مع النساء بحذر وتحفظ.
- حاول الاستمتاع بالعمل، وتقديم الخدمة لزوار المسجد الحرام.
- كل مرة تأتي فيها للعمل فكر في خطط جديدة، أو أفكار إبداعية، تخدم عملك، وقدمها لرؤسائك.
- دائما تذكر وذكر الزائر أن وجودك هنا لخدمة زوار المسجد الحرام.
- أظهر لكبير السن التوقير، وللصغير رحمتك به.

- أظهر اهتمامك بالزوار وسعيك لتقديم الخدمة لهم.
- قدر الإمكان راع أحوال الزوار، دون الخلل بعملك.
- تجاوز عما يصدر من إزعاج من الزوار نـحوك.
- حاول أن تفهم مطالب الزوار، وتلبية ما يسمح به النظام.
- اجعل مَن أمامك من الزوار يشاركك الهم، ويقدر توجيهاتك.
- تذكر أن كل بني آدم خطاء، فتعامل معهم وكأنك صاحب المشكلة.
- احرص دائما على احتواء الزوار ومشاكلهم، ولا تدعها تنتقل إلى غيرك.
- عند منع الزوار عن شيء أعطه البديل المناسب.
- احرص على لبس المشلح -إن وجد- وضع بطاقة العمل بارزة.
- كلما كان مظهرك نظيفا ومرتبا زاد تأثيرك في الآخرين.

تنبيهات لعضو الهيئة

- لا تغضب .. لا تغضب .. لا تغضب؛ فتهدم كل ما بنيته في عملك.
- تجنب العبارات البذيئة، أو غير اللائقة بتاتا.
- لا تكثر الجدال خاصة في الأمور الشرعية.
- تجنب المشادة مع الزوار بأي حال من الأحوال، حتى وإن أبدوا شيئا من إساءة الأدب معك.
- تجنب استفزاز الزوار بأي عبارة أو أسلوب.

- تجنب كثرة الكلام مع الزوار أثناء أدائك العمل.
- لا ترفع صوتك أثناء التوجيه.
- تجنب الإشارة باليد دون الكلام معها.
- لا تغفل الفروقات الفردية والمجتمعية والمذهبية لدى الزوار.
- لا تسخر من أي زائر بسبب شكله، أو لغته، أو جنسيته، أو مذهبه.
- لا تتعامل مع الزوار بتصنيفهم حسب أشكالهم، أو مذاهبهم، أو جنسياتهم، أو غير ذلك.
- تجنب انطباع الصورة الذهنية القبلية عن الآخرين، وعاملهم كأنهم أصدقاؤك.
- لا تعمم في الخطأ على فئة معينة، أو جنس معين، أو منطقة معينة.

- تجنب التدخل في خصوصيات الزوار.
- لا تجعل همومك ومشاكلك الخاصة تؤثر على عملك بالمسجد الحرام، ودعها خارج العمل.
- تجنب الفتوى للزوار، ووجهه إلى الجهة المختصة بذلك.
- كن حذرا في التعامل مع النساء، فتجنب النظر المطول، وكثرة الحديث، وتبادل الابتسامات معهن، واللمس.

ماذا تفعل في الحالات التالية

- **إذا واجهتك امرأة لديها مخالفة شرعية؟**

- قم بنصحها بالحسنى مع الدعاء لها، ولا تكرر عليها توجيهك، واذكر لها الدليل إن أمكنك، ولا تجادلها وإن جادَلَتْكَ، ولا ترد عليها إن تعرضت لك بالكلام، وادع لها فقط.

- **إذا رفض أحد الزوار الاستجابة للتوجيهات وكان فعله يضر بالعمل؟**

- استعن بأحد زملائك، أو أحد أفراد شرطة الحرم للتعامل معه، ولا تدخل معه في شجار.

- **إذا سقط أحد الزوار واحتاج إلى إسعاف؟**

- قم باستخدام جهاز النداء اللاسلكي، وبلغ عمليات الرئاسة بنداء، أو بلغ أقرب فرد من أفراد الشرطة، أو أحد حاملي الأجهزة.

- **إذا قام أحد الزوار بالتلفظ عليك ولم تستطع تفاديه؟**

- استعن بأحد أفراد الشرطة؛ لاصطحابه إلى مكتب الورديات، وإخبار رئيس الوردية.

- **إذا قام أحد الزوار بالتعدي عليك بالضرب؟**

- استعن بأحد أفراد الشرطة؛ لاصطحابه إلى مكتب الورديات، وإخبار رئيس الوردية.

- **إذا رأيت أحد الزوار تائها عن ذويه؟**

- أرشده إلى أحد أفراد الشرطة لمساعدته.

- **إذا قام أحد الزوار بتقديم مبلغ مالي لك؟**

- اعتذر له عن قبولها، وأرشده إلى المؤسسات الخيرية لإعطائها المحتاجين.

- **إذا طلب أحد الزوار منك الفتوى؟**

- قم بتوجيهه إلى مكاتب الإفتاء الموجودة في المسجد الحرام.

- **إذا تقدم أحد الزوار بشكوى أو اقتراح؟**

- عليك توجيهه إلى المسؤول في الوردية، أو إدارة الهيئة؛ لاستكمال

الإجـراءات، فـإن رفض فبإمكانك السـماع منـه، أو كتابة مـا يريد قوله، وإيصاله إلى رئيس الوردية، أو إدارة الهيئة.

- **إذا وجاهتك امرأة أو نساء بعدم الاستجابة للتعليمات؟**

- بلغ أقرب مراقبة، أو المنسق بشؤون المرشدات، أو مشرف الموقع.

- **إذا حصل خلاف مع مشرف الموقع أو أحد الزملاء أو أحد أفراد الشرطة؟**

- لا تتجادل معه، وأكمل عملك، وبلغ مشرف الموقع، أو المسؤول في الوردية.

- **إذا طلـب منـك أحد الموظفين بالمسـجد الحـرام أو أحد أفراد الشـرطة بعمل ليس من اختصاصك؟**

اعتذر له بأسلوب لائق، واطلب منه استئذان مشرف الموقع أو المسؤول في الوردية.

- **إذا حدثت أي مشكلة تضر بالعمل أو المسجد الحرام؟**

– بلغ مباشرة مشرف الموقع، أو المسؤول في الوردية بأي وسيلة من وسائل الاتصال.

- **إذا أردت ترك موقعك لأي سبب كان؟**

– فعليك إبلاغ مشرف الموقع، أو المسؤول في الوردية، وأخذ الموافقة منهم.

- **إذا واجهت مخالفة عقدية، أو شرعية، مثل رجل يتحرش بامرأة، أو رجل وامرأة في وضع غير لائق، أو شخص لم يصل الصلاة مع الجماعة، أو غير ذلك من المخالفات الشرعية، التي تستدعي اتخاذ إجراء حيالها؟**

– عليك إخبار أقرب عضو منك لمشاهدة المخالفة معك، ثم إبلاغ مشرف الموقع، أو المسؤول في الوردية، ولو عن طريق الاتصال الهاتفي.

الخاتمة

أخي الموفق:

احرص - رعاك الله- أثناء أوقات راحتك على:

- استغلال وقتك بما ينفعك من النافلة، والدعاء، والذكر، والاستغفار.
- تجنب ما لا يليق فعله أو قوله، وعظِّم حرمة هذا المكان المعظم.
- كن قدوة حسنة لزملائك.

- استفد من زملائك في كيفية التعامل مع الزوار، فيما يطور قدراتك ويزيد من حسن تعاملك وأداء عملك.

وأخيـرا وجِّه وانصح وأمر فـي الميدان بأرقى الأسـاليب، وألطف العبارات، وأرق الكلمات.

الفهرس